

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang signifikan. Penerimaan pajak merupakan sumber utama dalam pembiayaan dan pembangunan nasional untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan pajak sebagai komponen strategis agar perencanaan pembangunan berjalan dengan lancar.

Pengertian pajak menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pasal 1 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan definisi pajak menurut undang-undang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh wajib pajak pribadi maupun badan, sedangkan penerimaan pajak adalah penghasilan yang diperoleh oleh pemerintah yang bersumber dari pajak yang diberikan oleh wajib pajak pribadi maupun badan.

Pajak memiliki dua fungsi, yaitu: fungsi *budgetair*, bahwa sumber dana pemerintah yang bermanfaat untuk membiayai segala pengeluaran adalah pajak; dan fungsi *regulerend*, bahwa pajak sebagai alat pengatur

kebijakan pemerintah dalam bidang sosial (Suandy, 2011:36). Penerimaan pajak yang dapat dikumpulkan oleh negara akan meningkat apabila setiap wajib pajak semakin patuh dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bentuk kepatuhan wajib pajak terhadap hukum dan peraturan pajak yang berlaku di Indonesia adalah dengan melakukan pembayaran dan penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan). SPT Tahunan merupakan wadah bagi wajib pajak untuk melaporkan seluruh objek pajak dan kewajiban perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dari sampai di mana tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku. Kepatuhan wajib pajak merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerimaan pajak, dimana kepatuhan wajib pajak dalam hal ini dinilai dengan ketaatan dalam mematuhi kewajiban perpajakan dari segi formal dan material (Mutia, 2014).

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kondisi sistem administrasi pajak suatu negara, pelayanan petugas pajak pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak, dan tarif pajak yang merupakan faktor yang berasal dari pemerintah (Mutia, 2014).

Upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak telah dilakukan sejak reformasi perpajakan pertama pada tahun 1983 saat diterapkannya sistem *self assessment* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak

terutang. Penerapan *self assessment system* akan efektif apabila kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) pada masyarakat telah terbentuk. Reformasi perpajakan (*tax reform*) yang telah dilakukan sejak tahun 1983, yang disempurnakan lagi pada tahun 1994 dan 1997, yaitu dengan cara merumuskan beberapa peraturan perpajakan supaya pelaksanaannya lebih efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat (Gunadi, 1999). Penyempurnaan reformasi perpajakan dimulai pada tahun 2002, yaitu era reformasi administrasi perpajakan yang mengarah pada pembentukan administrasi perpajakan yang partisipatif. Reformasi perpajakan jilid dua tahun 2008 telah dilakukan Direktorat Jenderal Pajak yang terdapat empat Rencana dan Strategi (Renstra) tahun 2008–2012, antara lain: (1) Peningkatan pelayanan perpajakan; (2) Peningkatan kepatuhan wajib pajak melalui pengawasan dan penegakan hukum; (3) Peningkatan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui reformasi dan modernisasi; (4) Peningkatan profesionalisme dan integritas Sumber Daya Manusia.

Wajib pajak di wilayah Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara (KPP Pratama Jepara) memiliki karakteristik pemahaman peraturan pajak yang kurang, sehingga hal ini mempengaruhi tingkat kepatuhan pajaknya. KPP Pratama Jepara merupakan kantor instansi pemerintah yang memiliki tugas untuk menghimpun/mengumpulkan pajak di wilayah Kabupaten Jepara, melalui petugas-petugasnya dengan memberikan edukasi dan pemahaman secara intensif kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak memenuhi kewajiban pajak (patuh pajak) secara sukarela tanpa unsur paksa dan tanpa pengenaan sanksi.

Di Indonesia bahkan di dunia memiliki ketergantungan terhadap teknologi komputer dan internet. Hal ini yang dimanfaatkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menerapkan sistem perpajakan secara *online*. Melalui *website* www.pajak.go.id, masyarakat dapat mengakses dan mendapatkan informasi terkait ketentuan perpajakan dan layanan *online*. Selain itu, seluruh kantor pelayanan pajak juga telah mempunyai media sosial yang bertujuan untuk memberikan informasi/sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait peraturan-peraturan perpajakan yang berlaku.

Perkembangan sistem elektronik perpajakan dimulai dari penerapan sistem Modul Penerimaan Negara Generasi Kedua (MPN G2) yang mulai dijalankan pada tahun 2007. Sistem ini menggunakan surat elektronik serta pembayaran dengan *billing* sebagai bagian dari sistem transaksinya. Pada tahun 2014 Direktorat Jenderal Pajak menyatukan semua layanan pelaporan dan pembayaran pajak di bawah satu sistem dengan membuat situs DJP *Online* sebagai pusat pelayanan penyampaian SPT elektronik.

Ada beberapa sistem perpajakan *online* yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Pajak, antara lain: (1) *E-registration* adalah sistem yang disediakan untuk pendaftaran NPWP yang dilakukan secara *online* yang diatur dalam Peraturan Direktorat Jenderal Pajak nomor PER-24/PJ/2009; (2) *E-SPT* digunakan oleh wajib Pajak dalam melaporkan SPT-nya agar lebih mudah dan tidak menghabiskan banyak kertas (*paperless*), diatur dalam Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 19/PJ/2009, dengan menyampaikan pelaporan SPT secara elektronik (*e-filing*) yang dilakukan secara *online* yang *real time* melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak atau Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP); dan (3)

pembayaran *online* (*e-Billing*) yang dapat dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelaporan secara elektronik atau *e-filing* disediakan untuk penyampaian pelaporan SPT PPh WP Badan, SPT PPh WP Orang Pribadi, SPT PPh Masa Pasal 21/22/23 dan Pasal 4 (2) secara elektronik, dan *e-faktur* yaitu penerbitan faktur pajak dan pelaporan SPT PPN secara *online*, ada juga *e-Payment* yaitu pembayaran secara online melalui *e-banking*, ATM dan *Teller Bank*.

Harapan layanan-layanan tersebut dapat meminimalisir persinggungan antara petugas dengan wajib pajak sehingga penyalahgunaan pajak dapat diminimalisir, selain itu juga dapat memberikan kepuasan bagi wajib pajak. Saat ini hampir setiap tingkat kabupaten dibentuk kantor-kantor pajak baru yang didukung dengan informasi teknologi yang memadai sehingga memudahkan wajib pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban pajaknya.

Upaya lain yang dapat ditempuh guna meningkatkan penerimaan pajak adalah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak merupakan pelayanan publik yang lebih diarahkan sebagai suatu cara pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan pada wajib pajak bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Jika pelayanan terhadap wajib pajak baik maka akan berdampak kepada penerimaan pajak untuk tahun-tahun berikutnya.

Setelah reformasi pajak, secara internal Direktorat Jenderal Pajak menunjuk petugas pajak untuk memberikan bimbingan dan pedampingan kepada Wajib Pajak dalam memenuhi hak dan kewajiban pajak yaitu *Account Representative* (AR). *Account Representative* ditunjuk sebagai penghubung antara kepentingan wajib pajak dan Kantor Pelayanan Pajak dengan memberikan pelayanan, bimbingan, sekaligus mengawasi terkait pemenuhan hak dan kewajiban wajib pajak. Adanya dua fungsi pemberian bimbingan dan pengawasan oleh *Account Representative* inilah yang rentan terjadi konflik kepentingan antara petugas dengan wajib pajak.

Gap riset penelitian ini antara lain adalah Anisha Charisma Permatasari, Heru Susilo dan Topowijono (2015) yang menyatakan bahwa seluruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati sebagai bentuk dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak.

Hesti Chandra Nilawati (2013) menyatakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan variabel keyakinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM.

Dahlan Hadyan S. (2017) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat (cukup tinggi) dan positif antara penerapan sistem *e-billing* dalam kepatuhan wajib pajak. Titik Aryati dan Lidwina Ribka Putritanti (2016) menunjukkan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata pemerintahan yang baik dan sistem *whistleblowing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sedangkan variabel lainnya antara lain: peraturan

pemerintah, modernisasi struktur organisasi, dan Juga peningkatan sumber daya manusia tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian terkait kepatuhan pajak telah dilakukan pada kantor pelayanan pajak, antara lain: Anisha Charisma Permatasari, dkk. (2015) yang menunjukkan bahwa seluruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati sebagai bentuk dari kualitas pelayanan sistem elektronik perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak; Hesti Chandra Nilawati (2013) menyatakan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM, sedangkan variabel keyakinan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM; Arabella Oentari Fuadi dan Yenni Mangoting (2013) menyatakan bahwa bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak UMKM; Titik Aryati dan Lidwina Ribka Putritanti (2016) menyatakan bahwa variabel sistem administrasi perpajakan modern, modernisasi strategi organisasi, tata pemerintahan yang baik dan sistem *whistleblowing* berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi, sedangkan variabel lainnya adalah: peraturan pemerintah, modernisasi struktur organisasi, dan Juga peningkatan sumber daya manusia tidak berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak pribadi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian Dahlan Hadyan S. (2017) yang menganalisis pengaruh penerapan sistem *e-Billing* terhadap kepatuhan wajib pajak, dengan perbedaan variabel bebas yang ditambah

dengan variabel kualitas pelayanan petugas pajak dan penambahan variabel intervening yaitu kepuasan wajib pajak.

Kurangnya sosialisasi atau penyuluhan dari Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jepara. Berdasarkan data Tahun 2018, KPP Pratama Jepara selama telah melakukan sosialisasi sebanyak 54 kegiatan, akan tetapi sosialisasi yang berkaitan dengan pelaporan SPT secara *online* hanya dilakukan satu kali, yaitu pada saat mendekati akhir batas waktu pelaporan. Kualitas pelayanan petugas pajak masih kurang optimal dalam melayani wajib pajak dalam melakukan kewajiban pelaporan SPT secara *online*. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak dan sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak sebagai variabel intervening pada KPP Pratama Jepara.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, bahwa terdapat beberapa hal yang masih dikeluhkan berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pajak melalui kepuasan wajib pajak di KPP Pratama Jepara, salah satunya adalah dengan adanya *e-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT secara *online*, diharapkan wajib pajak dapat melaporkan SPT secara mandiri dan dilakukan kapan dan di mana saja. Akan tetapi pengetahuan masyarakat tentang internet dan perpajakan, membuat wajib pajak masih banyak yang datang langsung ke KPP Pratama Jepara untuk konsultasi. Hal ini berakibat antrian yang panjang di

loket pelayanan, lebih-lebih saat akhir batas waktu pelaporan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, KPP Pratama Jepara membuat loket khusus untuk melayani wajib pajak yang ingin melaporkan SPT secara *online*. Dalam melakukan pelayanan tersebut dibutuhkan kemampuan petugas pajak yang mampu membantu sekaligus memberikan edukasi tentang e-filing agar untuk ke depannya wajib pajak mampu untuk menyampaikan laporan SPT secara mandiri. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak?
- 1.2.2. Bagaimana pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepuasan wajib pajak?
- 1.2.3. Bagaimana pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.2.4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.2.5. Bagaimana pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak?
- 1.2.6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak?
- 1.2.7. Bagaimana pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah yang sudah diuraikan diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1.3.1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepuasan wajib pajak.
- 1.3.2. Menganalisis pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepuasan wajib pajak.
- 1.3.3. Menganalisis pengaruh kepuasan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 1.3.4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 1.3.5. Menganalisis pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak.
- 1.3.6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.
- 1.3.7. Menganalisis pengaruh sistem perpajakan *online* terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua sisi, yaitu:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil kajian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak, selain itu juga diharapkan berkontribusi pada pemahaman teori perpajakan dan sumbangan pemikiran bagi dunia pendidikan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi:

1. Direktorat Jenderal Pajak, terkait memberikan informasi tentang pengaruh sistem perpajakan *online* dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara.
2. Wajib Pajak, terkait mendapatkan informasi tentang sistem perpajakan *online* dan kualitas pelayanan petugas pajak terhadap kepuasan dan kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Jepara.

